Realidad Laboral y Desafíos de los Trabajadores de Plataformas de Delivery en Chile

Crisbel Andreína López

Presidenta SINTAPP

Contexto del trabajo en plataformas:

- Crecimiento sostenido del delivery desde 2020.
- Alto porcentaje de trabajadores migrantes.
- Trabajo sin vínculo laboral reconocido.
- Condiciones precarias en el espacio público.

Objetivo

- Exponer problemáticas actuales y propuestas para mejorar las condiciones laborales en el sector.

Precarización en las calles

- **Más allá de las tarifas:**
  - Largas jornadas para alcanzar ingresos mínimos.
  - Exposición a condiciones climáticas y riesgos urbanos.
  - Trabajo aislado y sin espacios de descanso.
- **Acceso a baños**
  - **Problema:** Falta de acceso a servicios básicos.
  - Algunos puntos instalados por plataformas (ej. PedidosYa), pero ubicados lejos de zonas de alta demanda.
  - Mayor disposición de restaurantes del centro para permitir acceso que en el sector oriente.

Realidad Migrante

- Alta presencia de trabajadores extranjeros.
- Barreras lingüísticas, legales y sociales.
- Vulnerabilidad frente a accidentes y abusos laborales.
- Casos donde, tras accidentes, no cuentan con redes de apoyo ni con protección social efectiva.

Seguridad y Accidentes

- Alto riesgo en calles: tráfico, delincuencia, condiciones climáticas.
- Falta de equipamiento de seguridad adecuado en muchos casos.
- Dificultades para acceder a seguros y a su correcta cobertura.
- Demoras en atención frente a emergencias.

Falencias y Vacíos Regulatorios

- **Manipulación del modelo laboral**
  - Empresas permiten registro con vehículo distinto al utilizado (bicicleta/moto declarando auto) para evitar controles o mejorar condiciones algorítmicas.
- **Duplicación y arriendo de cuentas**
  - Práctica extendida para sortear bloqueos o limitaciones.
  - Problema asociado a falta de regulación y control efectivo.

Algoritmos y Calificaciones

- El algoritmo determina cantidad y calidad de pedidos.
- Mala calificación limita acceso al trabajo.
- Sin espacio real de apelación o corrección de puntajes injustos.
- ***Desconexión sin interlocutor humano***: trabajadores quedan sin apoyo y pierden ingresos.

Falta de Canales Humanos

- Atención automatizada.
- Problemas sin resolución rápida.
- Baja calificación por situaciones externas (restaurantes lentos, rutas inseguras, clima, etc.).

Propuestas para mejorar implementación y avanzar en derechos:

✅ Mayor fiscalización de cumplimiento laboral y previsional
✅ Acceso garantizado a servicios básicos (baños, descanso)
✅ Mecanismos claros para accidentes laborales y cobertura real
✅ Regulación efectiva de identificación y vehículos
✅ Supervisión y transparencia algorítmica
✅ Derecho a contacto humano para reclamos y asistencia
✅ Protección frente a puntajes injustos y desconexiones arbitrarias
✅ Espacios seguros de espera y descanso en zonas de alta demanda
✅ Avance hacia reconocimiento de relación laboral cuando existan condiciones de subordinación y dependencia

✅Derecho garantizado a Sindicalización y Negociación Colectiva

Conclusión

- Los trabajadores de delivery sostienen un servicio esencial para la economía urbana.
- La regulación actual es un avance, pero aún insuficiente en práctica.
- Se requiere fortalecer fiscalización, derechos y condiciones mínimas dignas.
- Es necesario avanzar hacia trabajo decente, seguro y con equidad.

MUCHAS GRACIAS